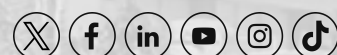




Política del Sistema de Gestión Integrado de **ILUNION Contact Center BPO**



Cambiando la forma de ver valor



La Alta Dirección de ILUNION Contact Center BPO está firmemente comprometida en la implementación, desarrollo, excelencia y mejora continua del Sistema de Gestión teniendo en cuenta el contexto de nuestra organización.

Nuestra Política de Gestión de calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo, se basa en los siguientes principios:

- Obligación de cumplir con los requisitos legales y reglamentarios correspondientes, así como con los requisitos relacionados con nuestros aspectos ambientales y seguridad y salud en el trabajo, actuando con la máxima transparencia con todos nuestros grupos de interés.
- La calidad de nuestros servicios y la satisfacción de nuestros clientes es nuestra ventaja competitiva, basada en establecer alianzas estratégicas y encaminada hacia la excelencia de nuestros servicios.
- Aplicar un modelo de dirección y gestión basado en el trabajo en equipo y en facilitar la participación y colaboración de las personas y los equipos en la actualización y mejora permanentes de los procedimientos de trabajo y en el logro de los resultados de la empresa.
- Mantener permanentemente actualizados los conocimientos, habilidades y destrezas de los recursos humanos, favoreciendo su alta cualificación y asumiendo, al más alto nivel, el compromiso adquirido por las empresas pertenecientes a ILUNION, Grupo Social ONCE y su Fundación, centrado en la integración social y laboral de las personas con discapacidad.
- Preservar, incrementar y consolidar la innovación y aprendizaje en el dominio de los procesos de gestión y operativos como herramienta de la mejora continua.
- Favorecer la incorporación eficiente de los recursos tecnológicos que permitan mantener y mejorar nuestra prestación de servicios y la posición de nuestra empresa en un mercado altamente competitivo y cambiante, teniendo en cuenta criterios medioambientales que minimicen nuestro impacto ambiental.
- Promover la gestión de la calidad y las buenas prácticas ambientales, tales como el reciclado, la reutilización y la correcta segregación de los residuos, a todo el personal, en todos los niveles y en todos los procesos de la empresa, encaminadas a minimizar impactos ambientales, proteger el medio ambiente y prevenir la contaminación.

- Comunicar la política integrada de calidad, medio ambiente y seguridad y salud a todos los empleados y contratistas de nuestra empresa, y ponerla a disposición de nuestros grupos de interés.
- Considerar la información y los sistemas que la soportan como activos estratégicos, manifestando así su determinación en alcanzar los niveles de seguridad necesarios que garanticen su protección en cuanto a la autenticación, la confidencialidad, la integridad, la disponibilidad y la trazabilidad.
- Se debe tener en cuenta la mejora continua de nuestro Sistema de Gestión.
- Promover el compromiso de prevención de daños y el deterioro de la salud, eliminación de peligros y reducción de riesgos, y de mejora continua de la gestión de la seguridad y salud en el trabajo y de su desempeño y promover la consulta y participación de los trabajadores en materia de SST.
- El potencial de la empresa se basa en equipos humanos altamente cualificados, procedimientos de trabajo actualizados, tecnología avanzada y mecanismos de control, los cuales nos permiten garantizar la excelencia, cumplir con nuestros objetivos y asegurar la continuidad a nuestros servicios.
- Se asume la responsabilidad total de establecer estrategias orientadas al cliente final que lleven a experiencias positivas para los clientes finales cuando interactúen con nuestra empresa.
- Alinear la política con los valores de Grupo Social ONCE, así como con su compromiso social y ético de Inclusión de las Personas con Discapacidad, el respeto a los Derechos Humanos y el fomento del Voluntariado.

La Política de Gestión Interna de ILUNION Contact Center BPO se rige por los 11 valores de ILUNION: Transparencia, Solidaridad, Confidencialidad, Equidad, Compromiso, Integridad, Humildad, Respeto, Innovación, Responsabilidad y Sostenibilidad.

Toda la Organización debe estar implicada en la consecución de los objetivos de calidad, medio ambiente y de la seguridad y salud de nuestros servicios, instalaciones y/o trabajadores, así como de la rentabilidad y competitividad, procurando difundir una cultura de mejora continua de nuestros procesos en el marco de la Sostenibilidad conforme a los criterios ASG, junto a los ODS, la ética y el humanismo, adscritos por la Dirección de Ética, Sostenibilidad y Alianzas.

Madrid a 19 de septiembre de 2025



Susana Sánchez Herrán
CEO – directora general
ILUNION Contact Center BPO



10

ILUNION

Cambiando la forma de ver valor



ILUNION

Contact Center BPO